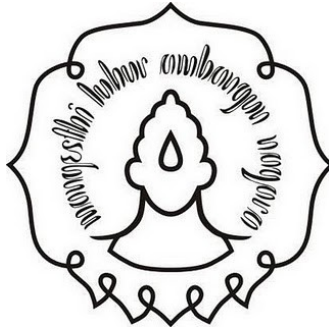


**TRANSPARANSI DAN RESPONSIVITAS DALAM PEMBUATAN
SURAT IZIN MENGEMUDI
(Studi Kasus di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karanganyar)**



Disusun Oleh:

Harry Fernando Supriyadi

D0113042

SKRIPSI

**Disusun Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai
Gelara Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 5 April 2018

Panitia Penguji :

1. **Dr. Desiderius Priyo Sudibyo, M. Si** ()
NIP. 19620523 198803 1 001
2. **Dr. Didik Gunawan Suharto, S. Sos, M. Si** ()
NIP. 19741107 200312 1 001
3. **Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I.Ph.D** ()
NIP. 19800503 200501 1 003

**Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta**

Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N, M.Si

NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi yang berjudul: “Transparansi dan Responsivitas dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi Kasus di Satuan Lalu Lintas Polres Karanganyar)” adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, April 2018

Harry Fernando Supriyadi

D0113104

MOTTO

“Dan bersabarlah”

“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Anfaal: 46)

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Selalu berikan usaha maksimal, walaupun dunia tidak berpihak kepadamu”

(Bambang Bayu Saptaji)

“Before you assume, learn the facts. Before you judge, understand why.

Before you hurt someone, fell. Before you speak, think”

(Anonymous)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak tersayang dan Ibu tersayang yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada henti untuk kelancaran penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis sampai hari ini dan seterusnya.
2. Kakak dan Adik penulis, Agus Sapta Riyadi Wijaya dan Ricardo Efri Setya Alfansi yang melengkapi hari-hari penulis dengan semangat-semangat yang telah diberikan.
3. Teman-teman seperjuangan AN FISIP UNS 2013 yang turut memotivasi dan mendoakan sampai saat ini.
4. Teman-teman UKM Futsal FISIP UNS yang memberikan pengalaman luar biasa selama kuliah di Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Almamaterku Ilmu Administrasi Negara FISIP UNS.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Transparansi dan Responsivitas dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi Kasus di Satuan Lalu Lintas Polres Karanganyar)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana sosial di Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari selama menyusun skripsi ini menemui banyak kesulitan dan hambatan. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan kerjasama dari semua pihak sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan khusus kepada yang terhormat kepada:

1. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I.Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini ditengah kesibukan beliau. Terima kasih atas ilmu yang beliau berikan kepada penulis melalui arahan dan bimbingan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang membawa Akreditasi Prodi menjadi A kembali.
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Sebelas Maret.
5. Seluruh jajaran petugas Satlantas Polres Karanganyar atas kebaikan hati dan kesediaannya untuk memberikan informasi selama penelitian berlangsung.

6. Masyarakat sebagai informan atas kebaikan hati dan kesediaannya untuk memberikan informasi selama penelitian berlangsung
7. Teman-teman Administrasi Negara B angkatan 2013.
8. Pihak-pihak yang belum dapat disebutkan satu persatu namun turut membantu dan mendukung penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan dan kemampuan dalam skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Surakarta, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Kajian Terdahulu	15
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	23
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Transparansi	24
2.1.2 Responsivitas	30
2.2 Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	43

3.3.1	Jenis Data	43
3.3.2	Sumber Data.....	44
3.4	Teknik Sampling	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Validitas Data	49
3.7	Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		55
4.1	Deskripsi Lokasi/ Obyek Penelitian	55
4.1.1	Letak Geografis Satlantas Polres Karanganyar.....	56
4.1.2	Sejarah Singkat Berdirinya Polisi Lalu Lintas	57
4.1.3	Visi dan Misi Kepolisian Resor Karanganyar	59
4.1.4	Struktur Organisasi Satlantas Polres Karanganyar	61
4.1.5	Tata Cara Kerja Satlantas Polres Karanganyar	62
4.1.6	Struktur Organisasi dan Anggota Urusan SIM Satlantas Polres Karanganyar	73
4.1.7	Standar Operasional Prosedur Penerbitan SIM	75
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	77
4.2.1	Transparansi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Karanganyar	79
4.2.1.1	Tingkat keterbukaan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi	80
4.2.1.2	Penyampaian peraturan dan prosedur yang mudah dipahami	84
4.2.1.3	Kemudahan memperoleh informasi terkait pembuatan Surat Izin mengemudi	87
4.2.2	Responsivitas dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Karanganyar	90
4.2.2.1	Cekatan	90
4.2.2.2	Cepat Tanggap	96
4.2.2.3	Keterampilan memecahkan masalah/ Solutif	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah SIM yang Dikeluarkan Tahun 2011-2015.....	3
Tabel 1.2 Laporan Tahunan Permohonan SIM Tahun 2014-2016.....	6
Tabel 1.3 Jumlah SIM yang Dikeluarkan Oleh Satlantas Polres Karanganyar tahun 2014-2016.....	8
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.2.1 Matriks Hasil Penelitian Transparansi dan Responsivitas dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Karanganyar	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman	54
Gambar 4.1.1 Struktur Organisasi Satlantas Polres karanganyar	61
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Urusan SIM Satlantas Polres Karanganyar	74
Gambar 2.2 Mekanisme Penerbitan SIM Baru Satlantas Polres Karanganyar	
Gambar 4.2.1 Persyaratan pembuatan SIM Baru dan Perpanjangan	
Gambar 4.2.2 Mekanisme prosedur pembuatan SIM Baru dan Perpanjangan	
Gambar 4.2.3 Biaya PNBPN pembuatan SIM Baru dan Perpanjangan	
Gambar 4.2.4 Petugas piket harian di pintu masuk yang berjumlah 2 orang	
Gambar 4.2.4 Kondisi prima petugas ujian praktek roda dua	
Gambar 4.2.5 Kondisi prima petugas bagian cetak SIM	
Gambar 4.2.6 Kondisi prima petugas ujian praktek roda empat	
Gambar 4.2.7 Ruang aduan lantai dua gedung SIM	
Gambar 4.2.8 Petugas berinteraksi dengan pemohon SIM yang menyandang disabilitas	

ABSTRAK

Harry Fernando Supriyadi, D0113042, “Transparansi dan Responsivitas dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi Kasus di Satuan Lalu Lintas Polres Karanganyar)”, Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2018.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu aparaturnya negara yang memiliki tugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi lain dari kepolisian Indonesia adalah memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yaitu menerbitkan SIM (Surat Izin Mengemudi) dalam bidang lalu lintas salah satunya Satlantas Polres Karanganyar yang ada di Kabupaten Karanganyar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui transparansi dan responsivitas dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Karanganyar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Data diperoleh menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif milik Miles dan Huberman. Penelitian ini menggunakan indikator transparansi milik Dwiyanto dan responsivitas milik Siagian.

Hasil penelitian transparansi dan responsivitas dalam pembuatan SIM di Satlantas Polres Karanganyar menunjukkan bahwa proses penyelenggaraan pembuatan SIM telah berjalan dengan cukup baik, dibuktikan dengan adanya keterbukaan dari segi informasi persyaratan, biaya, dan prosedur yang mudah diperoleh di Satlantas. Adanya interaksi petugas kepada masyarakat, ketersediaan website resmi yang bisa diakses dan keberadaan petugas piket memberikan akses kemudahan yang maksimal terkait segala sesuatu yang berhubungan dengan proses pembuatan SIM. Selain itu, petugas dalam memberikan layanan selalu dalam kondisi yang prima ketika merespon para pemohon SIM. Begitu pula saat menghadapi masalah, selain disediakan ruang aduan pihak Satlantas selalu berusaha memberikan alternatif solusi yang berguna untuk masyarakat ketika mendapat masalah yang tidak bisa dipecahkan dengan prosedur yang ada.

Disisi lain, dalam proses pelayanannya masih kurang maksimal seperti durasi waktu yang tidak dicantumkan oleh pihak Satlantas Polres Karanganyar yang dapat menimbulkan persepsi buruk terhadap waktu pelayanan yang dirasa lama oleh petugas, jumlah petugas pembuat SIM sangat terbatas yakni hanya berjumlah 12 orang tentu sangat banyak menyita waktu proses pemberian pelayanan, keterlambatan material SIM yang datang dari kantor pusat sehingga mengharuskan masyarakat menggunakan SIM sementara dan penumpukan SIM yang sudah dicetak digudang penyimpanan karena tidak segera diambil oleh masyarakat yang membuat SIM.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Responsivitas, Transparansi, Surat Izin Mengemudi

ABSTRACT

Harry Fernando Supriyadi, D0113042, "Transparency and Responsiveness in Making Driving License (Case Study in Karanganyar Police Traffic Unit)", Thesis, Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, Surakarta, 2018.

The State Police of the Republic of Indonesia (POLRI) is one of the state apparatuses that has the duty to maintain the security and public order, to enforce the law, to provide protection, protection, and service to the community. Another function of the Indonesian police is to provide administrative services to the public that is issuing driving license (License of Driving) in the field of traffic one of them Satlantas Polres Karanganyar in Karanganyar District. The purpose of this study is to determine the transparency and responsiveness in the making of Driver License in Satlantas Polres Karanganyar. This research is a qualitative descriptive study. Determination of data source in this research is done by purposive sampling and accidental sampling. Data were obtained using interview technique, observation, documentation, and literature study. Data analysis techniques used are interactive analysis techniques owned by Miles and Huberman. This study uses Dwiyanto's transparency indicators and Siagian's responsiveness.

The result of transparency and responsiveness research in making SIM at Satlantas Polres Karanganyar indicates that the process of making SIM has been running quite well, evidenced by the openness in terms of information requirement, cost, and procedure easily obtained at Satlantas. The presence of interaction officers to the public, the availability of the official website that can be accessed and the presence of the officer of the picket to provide access maximum ease related to everything associated with the process of making the SIM. In addition, officers in providing services are always in top condition when responding to the applicants SIM. Similarly, when faced with problems, besides provided space complaints Satlantas always try to provide an alternative solution that is useful to the community when it gets problems that can not be solved by the existing procedures.

On the other hand, in the process of service is still not maximal such as the duration of time is not listed by the Satlantas Polres Karanganyar which can cause a bad perception of service time that is felt by the officer, the number of SIM driver is very limited ie only 12 people of course very much time-consuming the process of providing services, the delay of material SIM that came from the head office so that requires the community to use the temporary driver's license and the accumulation of SIM that has been printed in storage because not immediately taken by the people who make the SIM.

Keywords: Public Service, Responsiveness, Transparency, Driving License